

LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

- ☐ Pria
☐ Wanita

Usia :

- ☐ 17 – 25 TAHUN
☐ 26 – 35 TAHUN
☐ 36 – 45 TAHUN
☐ 46 – 55 TAHUN
☐ 56 – 65 TAHUN

Pekerjaan :

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Mengurus Rumah Tangga
☐ Karyawan Swasta
☐ Karyawan BUMN
☐ Pegawai Negeri
☐ Wirausaha
☐ LAINNYA.....

PILIH SATU situs *e-commerce* dibawah ini yang PALING SERING Anda gunakan untuk belanja online (berikan tanda v pada kolom yang tersedia)

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Tokopedia | <input type="checkbox"/> Lazada |
| <input type="checkbox"/> Bukalapak | <input type="checkbox"/> Blibli.com |
| <input type="checkbox"/> Shopee | <input type="checkbox"/> JD.ID |
| <input type="checkbox"/> OLX | <input type="checkbox"/> Bhinneka.com |
| <input type="checkbox"/> Kaskus | <input type="checkbox"/> Jakarta Notebook |
| | <input type="checkbox"/> Traveloka |
| | <input type="checkbox"/> Tiket.com |
| | <input type="checkbox"/> Orami |
| | <input type="checkbox"/> Fabelio |
| | <input type="checkbox"/> Zalora |
| | <input type="checkbox"/> Sophie Paris |
| | <input type="checkbox"/> Sociolla |
| | <input type="checkbox"/> Alfacart |
| | <input type="checkbox"/> Klik Indomaret |
| | <input type="checkbox"/> Gramedia.com |
| | <input type="checkbox"/> GO-MART |
| | <input type="checkbox"/> LAINNYA..... |

Berapa kali Anda melakukan transaksi pembelian menggunakan Situs E-commerce terpilih? (berikan tanda v pada kolom yang tersedia)

- ☐ ≤ 2 kali
- ☐ > 2 – 5 kali
- ☐ > 5 kali

Petunjuk pengisian kuesioner :

- a) Bacalah pertanyaan dengan seksama dan berikan tanda v pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pengalaman anda ketika berbelanja secara online
- b) Kolom yang disediakan meliputi :

STS : sangat tidak setuju

TS : tidak setuju

KS : kurang setuju

S : setuju

SS : sangat setuju



KUALITAS SISTEM (Diadaptasi dari Lie (2018))

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Situs <i>e-commerce</i> mudah ditemukan pada kolom pencarian (<i>search engine</i>)					
2.	Menu yang ditampilkan dalam situs <i>e-commerce</i> terlihat jelas dan mudah dipahami					
3.	Link pada tampilan situs <i>e-commerce</i> mudah tersambung dan sesuai dengan tujuan					
4.	Pengisian formulir online terkait transaksi dapat diisi dengan mudah					
5.	Segara mendapatkan informasi pembelian setelah menyelesaikan proses transaksi dan/atau pada saat pengiriman produk					
6.	Tidak menemukan kesulitan dalam mencari kebutuhan yang diinginkan pada situs <i>e-commerce</i>					

KUALITAS LAYANAN (Diadaptasi Lie (2018))

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Tampilan dari situs <i>e-commerce</i> menarik dan menggunakan sapaan yang akrab dengan pengunjung					
2.	<i>Customer care</i> pada situs <i>e-commerce</i> mudah untuk dihubungi oleh kosumen yang ingin mengajukan pertanyaan maupun keluhan					
3.	Proses klaim yang diajukan oleh konsumen untuk pengembalian barang cacat dapat dilakukan dengan mudah					
4.	Situs <i>e-commerce</i> memberikan jaminan berupa pengembalian uang apabila produk yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi situs <i>e-commerce</i>					
5.	Pada saat proses transaksi, situs <i>e-commerce</i> melakukan konfirmasi terlebih dahulu terkait kesesuaian pesanan					
6.	Menerima pemberitahuan apabila konsumen berhasil menyelesaikan proses transaksi					

KUALITAS INFORMASI (Diadaptasi dari Lie (2018))

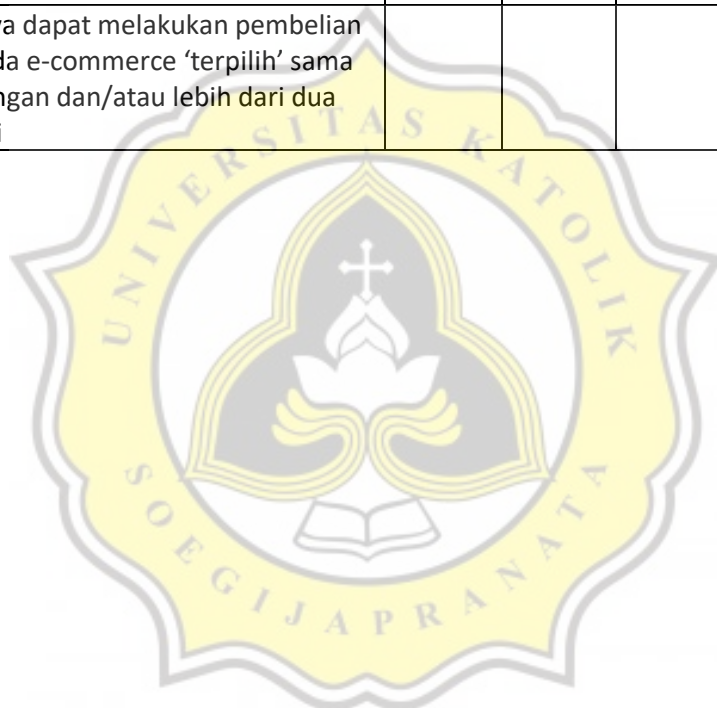
NO.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Tersedia informasi harga dan deskripsi terkait produk yang dijual pada tampilan situs <i>e-commerce</i>					
2.	Informasi harga dan deskripsi produk yang dijual menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen					
3.	Adanya tampilan yang menjelaskan tahapan dari awal transaksi hingga pada proses pembayaran					
4.	Adanya pembaharuan terkait informasi jumlah produk yang tersedia, harga produk, dan/atau tanggal kelayakan produk (kedaluarsa)					
5.	Adanya kesesuaian antara informasi harga dan deskripsi produk yang ditampilkan dengan informasi harga dan deskripsi produk pada saat proses pembayaran					
6.	Adanya konfirmasi berupa kata sandi atau bentuk keamanan lainnya yang terkait penggunaan data pribadi atau pembayaran secara <i>online</i>					

KEPUASAN PELANGGAN (Diadaptasi dari Lie (2018))

No.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa tampilan situs <i>e-commerce</i> tidak membosankan					
2.	Saya dapat dengan mudah memahami setiap informasi yang disediakan oleh situs <i>e-commerce</i>					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh situs <i>e-commerce</i>					
4.	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang saya terima dari situs <i>e-commerce</i>					
5.	Saya berbelanja pada situs <i>e-commerce</i> tersebut karena lebih terjangkau dan terjamin kualitasnya dibandingkan situs <i>e-commerce</i> lain					
6.	Secara keseluruhan saya merasa puas berbelanja pada situs <i>e-commerce</i> tersebut					

PENGUNAAN (Diadaptasi dari DeLone and McLean (2004) dalam Hartono (2007))

No.	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya lebih sering melakukan belanja online dibandingkan dengan belanja offline					
2.	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk berbelanja dengan menggunakan situs e-commerce					
3.	Saya dapat melakukan kunjungan e-commerce 'terpilih' lebih dari lima kali					
4.	Saya dapat melakukan pembelian pada e-commerce 'terpilih' sama dengan dan/atau lebih dari dua kali					



INFORMATION QUALITY

No.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6
1	5	5	5	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	2	3	3
4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	5	5	5
10	5	4	3	3	3	3
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	4	5
17	5	5	5	4	4	5
18	4	4	4	3	3	4
19	5	5	5	5	5	5
20	4	5	3	2	5	4
21	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4
29	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	4	4
31	5	5	5	4	4	5
32	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	5	3	4
35	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4

39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	5	3
42	5	5	4	5	5	4
43	4	4	5	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	4	4
46	5	5	5	4	5	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4
49	4	3	4	3	4	4
50	4	4	3	4	4	3
51	3	4	4	4	4	3
52	4	4	4	2	4	4
53	3	3	4	3	3	3
54	3	4	4	3	4	4
55	4	5	4	4	5	4
56	3	2	2	3	3	2
57	5	5	4	5	5	5
58	3	3	4	3	5	3
59	5	5	4	4	5	5
60	5	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4
62	5	4	5	5	4	5
63	5	5	4	5	5	5
64	4	4	4	3	4	4
65	3	3	3	3	2	3
66	5	4	4	4	4	5
67	4	4	4	4	3	4
68	4	5	4	5	4	4
69	4	4	5	3	3	3
70	3	4	4	4	4	5
71	3	4	4	4	4	4
72	2	3	2	2	2	2
73	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	2	3	3
79	5	4	4	5	5	5

80	4	5	5	5	5	4
81	4	4	5	5	5	4
82	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	4	4	5
90	5	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	4	5	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4
95	4	3	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	4
100	3	4	4	4	4	4
101	4	5	4	4	4	5
102	5	5	4	5	3	5
103	4	4	3	4	4	4
104	4	3	2	3	4	4
105	4	5	4	4	5	5
106	5	4	5	4	4	5
107	3	2	3	2	3	3
108	3	2	4	3	3	3
109	4	4	4	3	4	4
110	5	5	5	4	4	5
111	4	4	3	3	4	4
112	5	3	5	4	4	5
113	5	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	4	4
115	4	4	5	4	4	4
116	4	4	4	5	4	4
117	4	4	4	4	3	4
118	2	2	3	2	2	3
119	5	5	5	5	5	5
120	4	5	5	4	5	5

121	4	4	4	3	4	4
122	3	4	4	4	3	4
123	3	4	4	4	4	4
124	5	5	4	3	4	4
125	4	4	4	5	5	4
126	4	3	3	2	3	2
127	4	4	3	4	4	4
128	5	4	4	4	4	4
129	5	5	5	4	5	4
130	4	4	4	3	4	3
131	3	4	5	4	4	4
132	3	3	4	4	3	4
133	5	4	3	3	3	3
134	5	5	4	3	3	3
135	2	3	3	4	3	3
136	5	5	5	5	4	4
137	4	4	5	5	5	5
138	4	5	5	4	5	4
139	4	5	3	3	3	4
140	5	5	3	4	5	5
141	5	5	5	4	4	5
142	3	3	3	2	2	3
143	5	5	3	3	3	5
144	5	4	4	5	3	4

SERVICE QUALITY

NO	SRQ 1	SRQ 2	SRQ 3	SRQ 4	SRQ 5	SRQ 6
1	4	4	3	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4
6	4	5	4	5	4	5
7	4	4	3	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	3	4	4	4	4	4
10	3	2	3	2	2	3
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5
15	5	2	4	2	4	5
16	4	4	4	2	5	5
17	3	4	5	5	5	5
18	3	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4
20	4	3	3	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	5	4	4
23	3	3	2	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	3	4	3	3	4	5
28	3	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	4	4
31	4	5	3	5	4	5
32	3	4	4	4	4	5
33	4	4	3	2	4	4
34	4	3	4	3	4	5
35	5	4	3	3	4	4
36	5	5	5	5	5	5
37	4	3	3	5	5	5

38	4	4	4	4	5	5
39	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4	4
41	4	5	5	2	4	5
42	4	4	4	2	5	5
43	5	4	4	4	4	5
44	4	4	4	5	5	5
45	4	3	3	3	5	5
46	4	4	5	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	2
50	4	3	4	4	4	4
51	4	5	4	5	4	5
52	4	5	5	2	4	4
53	5	5	5	5	5	3
54	3	4	4	4	4	5
55	4	4	4	2	3	4
56	4	4	5	4	5	4
57	5	4	4	4	4	5
58	2	3	2	3	2	5
59	4	4	3	3	3	5
60	3	3	3	4	4	5
61	3	2	1	2	2	5
62	2	3	3	3	4	5
63	4	4	2	4	4	4
64	3	4	2	4	4	5
65	5	4	4	4	4	5
66	4	3	3	4	4	5
67	3	3	2	3	3	5
68	4	4	4	5	4	4
69	3	4	3	3	5	5
70	3	4	3	2	4	3
71	4	3	4	4	4	5
72	3	2	2	2	2	5
73	5	5	4	5	5	4
74	4	4	4	4	4	5
75	3	3	4	4	4	5
76	4	4	3	4	4	5
77	4	3	4	4	4	4
78	4	4	3	3	4	4

79	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	4
81	5	5	4	4	3	5
82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	3	4	2	4	4	4
86	5	5	5	3	5	5
87	3	3	3	4	3	5
88	4	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	5	4
90	5	5	5	5	5	4
91	5	4	3	5	3	4
92	3	3	2	2	3	4
93	4	5	2	3	3	5
94	5	3	5	5	5	5
95	3	4	4	4	4	5
96	4	4	4	4	4	5
97	4	4	4	4	4	4
98	5	5	3	5	5	4
99	4	4	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	3
101	4	4	3	4	4	3
102	4	4	4	4	4	3
103	3	3	2	2	3	3
104	4	4	4	4	4	3
105	4	4	3	4	4	4
106	5	5	5	4	5	3
107	4	4	2	4	4	3
108	4	3	1	2	4	4
109	2	3	3	2	2	4
110	4	5	5	5	4	4
111	2	2	3	4	4	4
112	5	5	5	5	5	4
113	4	1	2	4	4	5
114	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4
118	3	3	3	4	4	4
119	4	4	3	3	4	5

120	2	2	1	2	3	4
121	4	4	4	4	4	3
122	5	5	4	4	3	4
123	4	4	4	4	4	5
124	3	4	4	5	3	5
125	4	5	4	4	4	3
126	4	3	2	4	4	5
127	3	3	3	2	4	4
128	5	5	5	4	5	4
129	3	4	3	4	3	4
130	4	4	3	3	3	4
131	3	3	2	4	3	5
132	4	4	3	3	3	4
133	5	4	4	3	3	4
134	3	3	4	4	5	4
135	4	4	4	3	4	4
136	4	4	4	5	3	5
137	3	3	3	3	3	5
138	4	4	4	5	4	4
139	3	2	3	2	2	4
140	5	4	5	4	4	3
141	4	4	5	4	3	5
142	4	3	3	4	4	4
143	4	4	3	4	3	5
144	4	5	4	4	4	5

SYSTEM QUALITY

NO.	SSQ1	SSQ2	SSQ3	SSQ4	SSQ5	SSQ6
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4
6	4	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	5	5
16	5	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	4	4
19	3	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	4
21	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	5	4
31	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	5	5
35	4	4	4	5	5	3
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	4	5	5
38	4	4	4	4	5	4

39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4
41	5	5	4	5	5	3
42	4	5	5	5	5	4
43	5	4	4	5	4	4
44	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	3	4
51	3	4	4	4	4	5
52	5	4	4	4	4	4
53	5	5	3	4	5	5
54	4	4	4	5	4	4
55	3	4	5	5	3	3
56	4	4	5	4	4	4
57	3	4	5	5	4	5
58	2	3	2	3	3	3
59	3	3	3	4	4	4
60	5	3	4	4	4	4
61	3	2	3	5	2	2
62	4	4	5	5	5	4
63	3	2	2	3	4	3
64	3	4	4	5	4	5
65	5	5	5	5	5	5
66	3	4	4	5	4	3
67	4	3	3	5	3	3
68	2	4	3	4	4	2
69	3	3	3	3	4	4
70	3	4	5	5	4	5
71	4	4	4	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	5	5	5	5
74	4	3	4	5	4	4
75	3	4	4	5	3	4
76	3	4	4	5	4	4
77	2	3	3	4	5	2
78	3	3	3	4	4	3
79	4	5	4	5	5	5

80	5	5	3	4	5	5
81	2	2	3	5	3	4
82	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	5	4	5
86	3	3	3	5	3	3
87	4	4	3	4	3	3
88	4	3	3	4	4	5
89	4	4	4	4	4	5
90	5	5	5	4	5	4
91	5	4	5	5	5	4
92	4	4	3	5	3	2
93	4	3	4	5	4	4
94	2	2	3	5	2	2
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	5
97	4	3	4	4	4	4
98	3	3	5	5	3	4
99	4	2	3	4	3	3
100	5	3	3	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	5	5	5
104	4	4	3	4	3	4
105	4	3	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	5
107	4	5	4	5	4	4
108	4	4	4	5	4	4
109	2	2	2	4	2	2
110	5	4	4	5	4	3
111	4	4	4	5	4	4
112	5	5	5	4	5	5
113	4	4	4	5	4	4
114	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	3	4
116	5	5	5	4	4	5
117	2	2	2	4	2	2
118	3	3	4	4	3	2
119	5	4	4	5	3	4
120	3	3	3	4	4	3

121	4	4	3	5	4	4
122	3	3	3	5	5	3
123	4	4	4	5	4	3
124	4	4	5	5	3	3
125	4	4	3	4	3	4
126	3	3	3	5	2	2
127	5	4	4	4	3	3
128	3	3	4	4	4	3
129	4	5	5	4	4	4
130	4	4	3	4	3	4
131	3	4	4	5	4	3
132	4	3	3	4	3	4
133	4	4	3	4	3	3
134	3	3	3	4	2	2
135	4	4	4	5	4	4
136	5	5	5	5	4	4
137	4	4	4	5	4	4
138	3	3	3	4	3	3
139	4	4	3	4	3	4
140	4	5	4	4	5	4
141	4	4	4	5	3	5
142	4	3	3	4	2	4
143	4	4	4	5	3	3
144	5	4	4	5	3	4

USER SATISFACTION

NO.	US1	US2	US3	US4	US5	US6
1	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4
6	5	4	4	5	4	4
7	5	5	5	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	3	3	3
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	5	5
17	4	5	5	5	5	5
18	3	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5
22	3	4	4	4	4	5
23	4	4	4	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	4	3	4	4	3	3
28	3	4	4	4	4	5
29	5	5	5	5	5	5
30	3	4	4	4	5	5
31	5	5	5	4	5	5
32	4	4	4	5	4	5
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	5	4
35	5	4	4	4	3	4
36	5	5	5	5	5	5
37	4	4	5	4	5	5
38	4	4	4	4	3	4

39	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	4
41	3	5	4	4	4	4
42	3	4	4	4	5	5
43	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	3	5
52	4	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	5	3	4
55	3	3	3	2	3	3
56	2	3	3	3	4	4
57	4	4	4	3	3	4
58	2	3	3	2	2	3
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	2	3	4
61	4	5	5	4	4	3
62	4	3	4	3	3	4
63	3	3	4	4	5	4
64	4	4	3	3	4	3
65	4	3	3	3	3	3
66	4	4	3	4	3	4
67	4	5	3	3	3	3
68	5	5	5	5	5	4
69	3	4	3	3	4	3
70	5	4	4	3	4	4
71	4	5	2	4	4	4
72	5	5	3	5	5	5
73	1	2	1	1	3	3
74	2	2	2	4	3	4
75	4	4	4	4	5	3
76	3	3	2	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4
78	5	5	4	4	3	5
79	3	2	3	2	2	3

80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4
82	3	3	3	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	2	3	2	3	2	4
86	3	3	2	2	2	2
87	4	3	4	3	4	4
88	4	4	2	4	4	4
89	3	4	3	3	3	3
90	3	5	4	5	4	4
91	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	5	3	5
93	4	4	5	4	3	4
94	3	3	2	4	4	4
95	3	4	2	4	4	4
96	3	4	4	4	4	4
97	2	2	3	4	4	4
98	3	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4
100	4	3	3	4	4	4
101	3	2	2	2	4	3
102	3	2	1	2	2	3
103	2	2	1	2	3	2
104	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	4	4
108	4	4	3	3	5	4
109	4	4	3	3	3	3
110	4	4	4	5	4	4
111	4	4	3	3	4	3
112	5	4	3	5	5	3
113	5	5	5	5	5	5
114	5	5	4	4	3	4
115	3	3	4	3	3	3
116	3	4	3	4	3	4
117	3	3	3	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4
119	4	4	5	4	5	5
120	4	4	4	4	4	4

121	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	2	4	4
124	3	3	4	4	4	3
125	4	4	4	4	4	4
126	5	5	5	5	5	5
127	4	5	5	5	4	4
128	4	4	4	4	3	4
129	3	4	4	4	4	4
130	5	3	5	4	4	5
131	4	5	4	4	4	5
132	4	5	5	3	4	5
133	5	5	5	4	5	5
134	4	4	4	4	4	5
135	5	5	4	5	5	4
136	3	4	4	3	3	4
137	4	4	3	4	4	3
138	3	3	4	4	3	4
139	4	5	4	4	4	4
140	4	4	3	3	4	4
141	3	3	4	4	4	4
142	4	3	3	4	3	4
143	5	5	5	5	5	5
144	4	4	3	3	3	3

USAGE

NO.	UG1	UG2	UG3	UG4
1	4	5	5	5
2	3	3	3	4
3	4	4	3	4
4	5	5	5	5
5	4	4	4	4
6	4	5	4	4
7	4	2	5	5
8	5	5	5	5
9	3	3	3	3
10	3	3	3	4
11	5	5	5	5
12	3	3	5	5
13	5	5	5	5
14	5	5	5	5
15	3	4	4	4
16	1	3	2	3
17	1	5	5	5
18	3	3	3	4
19	4	4	4	4
20	4	3	2	3
21	2	4	5	2
22	5	5	5	5
23	5	5	4	4
24	5	5	5	5
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	3	3	4	4
28	5	4	4	4
29	5	5	5	5
30	3	4	5	5
31	5	5	5	5
32	4	5	5	4
33	2	4	3	4
34	3	4	3	4
35	3	4	4	4
36	5	5	5	5
37	4	4	5	5
38	3	3	2	4

39	4	4	4	4
40	3	4	4	4
41	3	3	3	4
42	3	4	5	5
43	2	2	4	4
44	3	4	4	4
45	3	4	4	4
46	5	5	5	5
47	4	4	4	4
48	3	4	4	4
49	4	3	4	3
50	4	4	3	4
51	4	3	4	4
52	4	4	4	3
53	5	4	5	5
54	4	3	4	4
55	5	4	4	4
56	3	3	3	4
57	4	5	5	5
58	2	2	2	2
59	4	3	4	4
60	3	4	4	4
61	3	3	2	2
62	4	4	4	3
63	5	5	5	5
64	2	3	3	3
65	4	4	5	5
66	4	4	3	3
67	4	4	4	4
68	5	4	4	4
69	4	4	3	3
70	4	3	4	4
71	3	3	3	4
72	4	3	3	4
73	5	5	5	4
74	3	3	4	4
75	4	4	3	4
76	2	4	4	4
77	3	3	3	4
78	3	4	4	3
79	4	3	4	3

80	5	5	5	5
81	3	3	4	3
82	4	4	3	4
83	3	3	3	4
84	5	4	4	4
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	3	3	3	3
88	4	3	3	4
89	4	4	4	5
90	5	5	4	4
91	5	5	5	5
92	3	3	3	4
93	4	3	4	4
94	4	4	4	4
95	4	5	4	4
96	5	4	4	4
97	4	4	3	4
98	3	3	3	3
99	4	5	4	4
100	4	4	4	4
101	4	4	4	4
102	4	5	4	5
103	2	3	2	2
104	4	3	4	3
105	5	4	4	5
106	4	4	5	5
107	5	4	4	4
108	5	5	4	4
109	4	5	4	4
110	5	3	4	4
111	4	3	4	4
112	4	4	4	5
113	4	4	4	4
114	3	3	4	3
115	4	3	3	3
116	5	4	4	4
117	3	3	4	3
118	3	3	4	3
119	5	3	3	4
120	4	3	4	3

121	4	4	4	4
122	5	5	5	4
123	4	4	4	4
124	5	5	3	5
125	5	5	5	5
126	3	2	2	3
127	4	3	4	4
128	5	3	3	5
129	4	3	4	5
130	3	3	3	3
131	4	5	4	5
132	3	4	4	3
133	3	3	3	3
134	4	4	4	3
135	4	3	4	3
136	4	3	5	4
137	3	5	3	5
138	5	3	4	5
139	3	5	4	3
140	4	5	3	4
141	3	5	4	5
142	4	3	3	4
143	5	4	5	3
144	3	3	2	2

Crosstabs

JENIS_KELAMIN * SEGMENTASI Crosstabulation

Count

		SEGMENTASI		Total
		B2C	C2C	
JENIS_KELAMIN	Pria	23	23	46
	Wanita	49	49	98
Total		72	72	144

USIA_RESPONDEN * SEGMENTASI Crosstabulation

Count

		SEGMENTASI		Total
		B2C	C2C	
USIA_RESPONDEN	17-25 Tahun	47	53	100
	26-35 Tahun	17	12	29
	36-45 Tahun	6	6	12
	46-55 Tahun	1	0	1
	56-65 Tahun	1	1	2
Total		72	72	144

PEKERJAAN_RESPONDEN * SEGMENTASI Crosstabulation

Count

		SEGMENTASI		Total
		B2C	C2C	
PEKERJAAN_RESPONDEN	belum bekerja	0	1	1
	Belum Bekerja	0	1	1
	Karyawan BUMN	2	0	2
	Karyawan Swasta	25	17	42
	MAKEUP PROFESIONAL ARTIST	0	1	1
	Mengurus Rumah Tangga	4	7	11
	Pelajar/Mahasiswa	38	41	79
	Pensiunan	1	0	1
	Wiraswasta	2	4	6
Total		72	72	144

E_COMMERCE * SEGMENTASI Crosstabulation

Count

		SEGMENTASI		
		B2C	C2C	Total
E_COMMERCE	Blibli.com	2	0	2
	Bukalapak	0	5	5
	Jakarta Notebook	5	0	5
	JD.ID	2	0	2
	KAI ACCESS	1	0	1
	Lazada	19	0	19
	Nusatrip	1	0	1
	OLX	0	1	1
	Pegi-peg	1	0	1
	Pegi-Pegi	1	0	1
	Shopee	0	52	52
	Tiket.com	5	0	5
	Tokopedia	0	14	14
	Traveloka	33	0	33
	Zalora	2	0	2
Total		72	72	144

BANYAK_TRANSAKSI * SEGMENTASI Crosstabulation

Count

		SEGMENTASI		
		B2C	C2C	Total
BANYAK_TRANSAKSI	> 2 - 5 kali	41	34	75
	> 5 kali	31	38	69
Total		72	72	144

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IQ1	144	2	5	4.19	.760
IQ2	144	2	5	4.20	.735
IQ3	144	2	5	4.12	.734
IQ4	144	2	5	3.97	.848
IQ5	144	2	5	4.03	.770
IQ6	144	2	5	4.15	.729
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SRQ1	144	2	5	3.95	.769
SRQ2	144	1	5	3.90	.839
SRQ3	144	1	5	3.65	.970
SRQ4	144	2	5	3.83	.926
SRQ5	144	2	5	3.97	.784
SRQ6	144	2	5	4.37	.677
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SSQ1	144	2	5	4.01	.806
SSQ2	144	2	5	3.97	.802
SSQ3	144	2	5	3.98	.789
SSQ4	144	3	5	4.47	.541
SSQ5	144	2	5	3.99	.824
SSQ6	144	2	5	3.98	.857
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
US1	144	1	5	3.89	.820
US2	144	2	5	3.98	.797
US3	144	1	5	3.77	.906
US4	144	1	5	3.88	.824
US5	144	2	5	3.93	.790
US6	144	2	5	4.04	.708
Valid N (listwise)	144				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
UG1	144	1	5	3.84	.913
UG2	144	2	5	3.85	.836
UG3	144	2	5	3.90	.825
UG4	144	2	5	4.00	.802
Valid N (listwise)	144				

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
IQ1 <--- IQ	.747
IQ2 <--- IQ	.789
IQ3 <--- IQ	.749
IQ4 <--- IQ	.772
IQ5 <--- IQ	.763
IQ6 <--- IQ	.849

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
TRANSFORMASI

	Estimate
SSQ1 <--- SSQ	.729
SSQ2 <--- SSQ	.889
SSQ3 <--- SSQ	.776
SSQ5 <--- SSQ	.755
SSQ6 <--- SSQ	.721

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SRQ1 <--- SRQ	.739
SRQ2 <--- SRQ	.777
SRQ3 <--- SRQ	.816
SRQ4 <--- SRQ	.662
SRQ5 <--- SRQ	.666
SRQ6 <--- SRQ	.105

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
US1 <--- US	.756
US2 <--- US	.802
US3 <--- US	.825
US4 <--- US	.787
US5 <--- US	.720
US6 <--- US	.755

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
TRANSFORMASI

	Estimate
SRQ1 <--- SRQ	.740
SRQ2 <--- SRQ	.779
SRQ3 <--- SRQ	.817
SRQ4 <--- SRQ	.660
SRQ5 <--- SRQ	.663

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
UG1 <--- UG	.631
UG2 <--- UG	.717
UG3 <--- UG	.774
UG4 <--- UG	.752

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SSQ1 <--- SSQ	.725
SSQ2 <--- SSQ	.884
SSQ3 <--- SSQ	.792
SSQ4 <--- SSQ	.385
SSQ5 <--- SSQ	.751
SSQ6 <--- SSQ	.718

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
US1	1.000	5.000	-.556	-2.724	.350	.858
US2	2.000	5.000	-.544	-2.665	-.014	-.034
US3	1.000	5.000	-.722	-3.535	.565	1.384
US4	1.000	5.000	-.759	-3.718	.709	1.737
US5	2.000	5.000	-.304	-1.487	-.445	-1.091
US6	2.000	5.000	-.296	-1.449	-.266	-.651
UG4	1.000	5.000	-.653	-3.198	.607	1.486
UG3	2.000	5.000	-.404	-1.980	-.344	-.841
UG2	2.000	5.000	-.010	-.049	-1.015	-2.485
UG1	1.000	5.000	-.509	-2.491	.007	.018
SSQ1	2.000	5.000	-.575	-2.815	-.033	-.081
SSQ2	2.000	5.000	-.522	-2.559	-.078	-.192
SSQ3	2.000	5.000	-.307	-1.503	-.543	-1.329
SSQ4	3.000	5.000	-.261	-1.279	-1.117	-2.735
SSQ5	2.000	5.000	-.515	-2.522	-.247	-.606
SSQ6	2.000	5.000	-.630	-3.087	-.123	-.301
SRQ1	2.000	5.000	-.380	-1.859	-.207	-.507
SRQ2	1.000	5.000	-.600	-2.941	.308	.753
SRQ3	1.000	5.000	-.459	-2.247	-.191	-.469
SRQ4	2.000	5.000	-.604	-2.958	-.385	-.943
SRQ5	2.000	5.000	-.476	-2.331	-.093	-.227
SRQ6	2.000	5.000	-.736	-3.604	-.013	-.033
IQ6	2.000	5.000	-.556	-2.725	.075	.183
IQ5	2.000	5.000	-.428	-2.095	-.273	-.669
IQ4	2.000	5.000	-.556	-2.722	-.228	-.558
IQ3	2.000	5.000	-.506	-2.480	-.037	-.089
IQ2	2.000	5.000	-.758	-3.712	.542	1.329
IQ1	2.000	5.000	-.627	-3.073	-.136	-.332
Multivariate					76.724	11.231

Assessment of normality (Group number 1)

TRANSFORMASI

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
US1	1.426	5.074	-.218	-1.068	-.270	-.662
US2	2.181	5.067	-.233	-1.144	-.424	-1.040
US3	1.442	5.141	-.209	-1.025	-.263	-.645
US4	1.390	5.130	-.226	-1.107	-.073	-.179
US5	2.041	5.031	-.190	-.931	-.489	-1.198
US6	2.052	5.020	-.196	-.959	-.355	-.870
UG4	1.573	5.065	-.268	-1.311	-.340	-.833
UG3	2.101	5.056	-.196	-.962	-.503	-1.233
UG2	1.773	4.990	-.113	-.555	-.700	-1.715
UG1	1.351	5.064	-.239	-1.168	-.494	-1.209
SSQ1	2.188	5.065	-.258	-1.266	-.482	-1.181
SSQ2	2.168	5.064	-.232	-1.137	-.444	-1.089
SSQ3	2.014	5.025	-.217	-1.062	-.556	-1.363
SSQ5	2.143	5.056	-.263	-1.287	-.558	-1.367
SSQ6	2.196	5.085	-.260	-1.276	-.593	-1.453
SRQ1	2.104	5.042	-.198	-.968	-.386	-.945
SRQ2	1.386	5.081	-.240	-1.175	-.305	-.748
SRQ3	1.189	5.103	-.183	-.897	-.415	-1.016
SRQ4	2.179	5.149	-.154	-.756	-.657	-1.610
SRQ5	2.151	5.055	-.222	-1.089	-.406	-.994
IQ6	2.209	5.035	-.311	-1.525	-.429	-1.050
IQ5	2.106	5.035	-.254	-1.243	-.488	-1.195
IQ4	2.162	5.072	-.253	-1.237	-.583	-1.429
IQ3	2.174	5.033	-.291	-1.426	-.432	-1.059
IQ2	2.323	5.049	-.363	-1.779	-.443	-1.085
IQ1	2.174	5.033	-.403	-1.976	-.590	-1.444
Multivariate					62.563	9.838

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(IQ1)	144	-2.65869	1.10334	.0000000	1.0000000
Zscore(IQ2)	144	-2.55714	1.15422	.0000000	1.0000000
Zscore(IQ3)	144	-2.64941	1.24755	.0000000	1.0000000
Zscore(IQ4)	144	-2.12714	1.30494	.0000000	1.0000000
Zscore(IQ5)	144	-2.50405	1.29887	.0000000	1.0000000
Zscore(IQ6)	144	-2.65787	1.22034	.0000000	1.0000000
Zscore(SRQ1)	144	-2.40134	1.41733	.0000000	1.0000000
Zscore(SRQ2)	144	-2.99957	1.40471	.0000000	1.0000000
Zscore(SRQ3)	144	-2.53964	1.49417	.0000000	1.0000000
Zscore(SRQ4)	144	-1.77842	1.42798	.0000000	1.0000000
Zscore(SRQ5)	144	-2.32270	1.38104	.0000000	1.0000000
Zscore(SSQ1)	144	-2.25522	1.31235	.0000000	1.0000000
Zscore(SSQ2)	144	-2.25128	1.36163	.0000000	1.0000000
Zscore(SSQ3)	144	-2.49148	1.32584	.0000000	1.0000000
Zscore(SSQ5)	144	-2.24671	1.29080	.0000000	1.0000000
Zscore(SSQ6)	144	-2.08203	1.29132	.0000000	1.0000000
Zscore(US1)	144	-3.00280	1.44415	.0000000	1.0000000
Zscore(US2)	144	-2.25443	1.36354	.0000000	1.0000000
Zscore(US3)	144	-2.56932	1.51163	.0000000	1.0000000
Zscore(US4)	144	-3.02572	1.51581	.0000000	1.0000000
Zscore(US5)	144	-2.39121	1.39289	.0000000	1.0000000
Zscore(US6)	144	-2.80825	1.38075	.0000000	1.0000000
Zscore(UG1)	144	-2.72489	1.33976	.0000000	1.0000000
Zscore(UG2)	144	-2.48890	1.35908	.0000000	1.0000000
Zscore(UG3)	144	-2.17431	1.40576	.0000000	1.0000000
Zscore(UG4)	144	-3.02540	1.32758	.0000000	1.0000000
Valid N (listwise)	144				

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	64	326.991	287	.052	1.139
Saturated model	351	.000	0		
Independence model	26	2296.019	325	.000	7.065

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.039	.855	.823	.699
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.218	.253	.193	.234

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.858	.839	.980	.977	.980
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.031	.000	.046	.981
Independence model	.206	.198	.214	.000

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
UG <--- IQ	.255	.104	2.450	.014	par_23
UG <--- SRQ	.350	.123	2.834	.005	par_24
UG <--- SSQ	.155	.094	1.647	.099	par_25
US <--- IQ	.076	.114	.672	.502	par_26
US <--- SRQ	.042	.129	.328	.743	par_27
US <--- SSQ	.239	.108	2.206	.027	par_28
IQ1 <--- IQ	1.000				
IQ2 <--- IQ	1.028	.095	10.806	***	par_2
IQ3 <--- IQ	1.053	.125	8.400	***	par_3
IQ4 <--- IQ	1.264	.147	8.615	***	par_4
IQ5 <--- IQ	1.109	.132	8.392	***	par_5
IQ6 <--- IQ	1.160	.124	9.395	***	par_6
SRQ5 <--- SRQ	1.000				
SRQ4 <--- SRQ	1.183	.162	7.316	***	par_7
SRQ3 <--- SRQ	1.446	.176	8.233	***	par_8
SRQ2 <--- SRQ	1.203	.154	7.839	***	par_9
SRQ1 <--- SRQ	1.048	.138	7.617	***	par_10

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SSQ6 <--- SSQ	1.000				
SSQ5 <--- SSQ	1.004	.113	8.905	***	par_11
SSQ3 <--- SSQ	.984	.109	9.045	***	par_12
SSQ2 <--- SSQ	1.125	.115	9.823	***	par_13
SSQ1 <--- SSQ	.936	.113	8.291	***	par_14
UG1 <--- UG	1.000				
UG2 <--- UG	1.047	.166	6.298	***	par_15
UG3 <--- UG	1.245	.184	6.753	***	par_16
UG4 <--- UG	1.124	.169	6.662	***	par_17
US6 <--- US	1.000				
US5 <--- US	1.048	.115	9.096	***	par_18
US4 <--- US	1.183	.119	9.962	***	par_19
US3 <--- US	1.350	.130	10.404	***	par_20
US2 <--- US	1.088	.118	9.220	***	par_21
US1 <--- US	1.040	.124	8.354	***	par_22
UG <--- US	.104	.053	1.962	.050	tb
US <--- UG	.104	.053	1.962	.050	tb

T-Test

Group Statistics

	SEGMENTASI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TOTAL_IQ	B2C	72	25.43	3.860	.455
	C2C	72	23.89	3.491	.411
TOTAL_SRQ	B2C	72	24.19	3.664	.432
	C2C	72	23.15	3.283	.387
TOTAL_SSQ	B2C	72	25.74	3.460	.408
	C2C	72	23.06	3.184	.375
TOTAL_US	B2C	72	24.65	3.465	.408
	C2C	72	22.33	4.070	.480
TOTAL_UG	B2C	72	15.81	2.953	.348
	C2C	72	15.39	2.329	.274

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
TOTAL_IQ	Equal variances assumed	2.268	.134	2.514	142	.013	1.542	.613
	Equal variances not assumed			2.514	140.590	.013	1.542	.613
TOTAL_SRQ	Equal variances assumed	.804	.371	1.797	142	.075	1.042	.580
	Equal variances not assumed			1.797	140.322	.075	1.042	.580
TOTAL_SSQ	Equal variances assumed	1.028	.312	4.837	142	.000	2.681	.554
	Equal variances not assumed			4.837	141.030	.000	2.681	.554
TOTAL_US	Equal variances assumed	.720	.397	3.682	142	.000	2.319	.630
	Equal variances not assumed			3.682	138.474	.000	2.319	.630
TOTAL_UG	Equal variances assumed	3.956	.049	.940	142	.349	.417	.443
	Equal variances not assumed			.940	134.679	.349	.417	.443



4.61% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

0.23% IN QUOTES

Report #10826292

58 61 BAB I PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah Setiap perusahaan dari berbagai belahan dunia pasti memiliki keinginan untuk menjadi pemimpin pasar. Bahkan, perusahaan yang telah diakui sebagai pemimpin pasar pun, berupaya untuk tetap berada diposisi tersebut. Hal ini tentunya mendorong perusahaan untuk berlomba-lomba merancang strategi terbaik. Strategi ini diharapkan dapat menjadi daya saing perusahaan guna menggungguli para pesaing lain. Inovasi yang dapat dimanfaatkan untuk memaksimalkan strategi perusahaan adalah dengan melibatkan perkembangan teknologi, khususnya internet. Salah satu keunggulan yang dimiliki internet sampai saat ini adalah Electronic Commerce atau yang dapat disingkat menjadi E-commerce. E-commerce merupakan layanan internet yang menghubungkan para pelaku bisnis yang belum saling bertemu baik jarak dekat maupun jauh untuk melakukan transaksi bisnis. Kehadiran e-commerce membawa dampak positif bagi para penggunanya yakni memberikan kecepatan dan kemudahan dalam berinteraksi. Keberadaan e-commerce juga telah merubah aktivitas bisnis yang mulanya berbasis dunia nyata menjadi dunia maya ADDIN (Barkatullah dan Prasetyo 2006 : 3). Melalui situs CNBC Indonesia, Bank Indonesia (BI) menyampaikan bahwa tahun 2018 transaksi e-commerce di Indonesia mencapai Rp 77,776 triliun. Angka tersebut